

Dr. Renate Breithecker / Dr. Maik Stöckinger:

## **„Ist Geben seliger als Nehmen?“**

### **Beziehungsgestaltung von Engagierten und Geflüchteten**

#### **Kurzfassung**

Nach dem großen bürgerschaftlichen Engagement für geflüchtete Menschen in 2015/16 ist bundesweit und auch in Weinheim ein Rückgang des Engagements spürbar, Ehrenamtliche ziehen sich zurück, und es ist ausgesprochen schwierig, neue Engagierte zu gewinnen. Aber auch Geflüchtete treten den Rückzug an und lehnen weitere Hilfe ab. Das ist eine bedenkliche Entwicklung, weil gerade Ehrenamtliche über ihre persönlichen Beziehungen zu Geflüchteten einen wesentlichen Beitrag zur gelingenden Integration und damit auch zum gesellschaftlichen Zusammenhalt leisten.

Vor diesem Hintergrund sind wir in diesem Projekt der Frage nachgegangen, wie Abbrüche vermieden und neue Engagierte gewonnen werden können. Wenngleich dabei viele Faktoren eine Rolle spielen, haben wir uns auf den Beziehungsaspekt konzentriert und versucht, genaueres über die Beziehungsgestaltung von Ehrenamtlichen und Geflüchteten, über das Geben und Nehmen in Erfahrung zu bringen. Durch Interviews mit zwölf Ehrenamtlichen und sieben Geflüchteten konnten wir Faktoren für Erfolg und Scheitern im Aufbau einer längerfristigen Beziehung identifizieren.

Ein zentrales Ziel des Projekts ist es, weiterhin durch bürgerschaftliches Engagement zur Integration von Geflüchteten und damit zu einem guten Miteinander in Weinheim beizutragen. Die Ergebnisse können einen Beitrag dazu leisten, dass Engagement zu stärken und tragfähige Beziehungen zu Geflüchteten aufzubauen, von denen beide Seiten profitieren. Damit verbunden ist das Ziel, das Verständnis füreinander zu stärken und zu vermeiden, dass sich Engagierte oder Migrant\*innen in ihre jeweilige Herkunftskultur zurückziehen.

#### **1. Analyse der Interviews mit Ehrenamtlichen**

In diesem ersten Teil geht es um die bürgerschaftlich Engagierten: ihre Motivation, ihre Unterstützungsleistungen, ihre Erwartungen und ihre Erfahrungen sowie um die Unterstützung, die sie selbst erhalten haben, die sie gebraucht hätten und die sie gerne haben möchten.

In dieser kleinen empirischen Studie wurden zwischen Ende Oktober bis Mitte Dezember 2019 zwölf leitfadengestützte Interviews mit Ehrenamtlichen durchgeführt. Bei der Auswahl der Interviewten wurde auf eine möglichst breite Streuung nach den Kriterien: Alter, Geschlecht, Beginn des Engagements vor/nach 2015, noch aktive und solche, die ihr Engagement beendet haben, Standorte (Gemeinschaftsunterkünfte, Anschlussunterbringung und Privatwohnungen), Formen des Engagements (Einzelbetreuung, Team, aufgabenorientiert, z.B. Sprachkurse) sowie Engagierte mit und ohne eigene Migrationserfahrung geachtet. Alle von uns angefragten Ehrenamtlichen waren zu

einem Interview bereit, Anonymität wurde zugesichert und die Gespräche wurden aufgezeichnet. Um komplexe Schreibweisen zu vermeiden, sprechen wir meist von „interviewten Personen“ und verwenden meist die weiblich Form, auch wenn es sich um männliche Interviewte handeln kann.

### 1.1 Anlass und Motivation des Engagements für geflüchtete Menschen

Für den Einstieg in die Flüchtlingshilfe spielen die Medien eine wichtige Rolle, dies gilt besonders für die sogenannte „Flüchtlingskrise“ 2015. Hinzu kommt die Willkommenskultur, die zum Mittun einlädt. Weitere **Anlässe** waren berufliche Kontakte und Bezüge zu dem Thema sowie die neu entstandenen Flüchtlingsunterkünfte in der Nachbarschaft.

Die **Motivation** für das Engagement speist sich aus unterschiedlichen Quellen: Häufig genannt werden Mitleid und Empathie für geflüchtete Menschen sowie der generelle Wunsch zu helfen. Ältere Engagierte möchten nach dem Ende der Erwerbsphase noch etwas Sinnvolles tun und sich irgendwo einbringen. Einige Engagierte möchten etwas gemeinsam mit anderen machen, die (neuen) soziale Kontakte sind wichtig. Eine Rolle spielt auch die eigene Migrationsgeschichte, insbesondere die persönliche Erfahrung als Flüchtling motiviert zum Engagement. Und schließlich wird es als „Bürgerpflicht“ angesehen, sich in einer Krisensituation zu engagieren. Deutlich wurde in den Interviews, dass unterschiedliche Anlässe und Motivation zum ehrenamtlichen Engagement für Geflüchtete führen können.

### 1.2 Unterstützungsangebote, gewährte Hilfen und übernommene Aufgaben

Bei den Unterstützungsangeboten kann grob zwischen individuellen Hilfen und der Übernahme bestimmter Aufgaben unterschieden werden.

**Individuelle Hilfen** werden meist über einen längeren Zeitraum für Einzelpersonen oder Familien erbracht. Sie umfassen eine breite Palette von praktischen Unterstützungsleistungen, die alle Lebensbereiche betreffen können. Eine wichtige Aufgabe ist es, Geflüchteten eine erste Orientierung zu ermöglichen und zu erklären „wie das hier funktioniert“, dabei auch als Mittler zwischen Geflüchteten und z.B. Lehrkräften, Behörden etc. tätig zu werden. Und schließlich spielt die emotionale Unterstützung (Mut machen, die Angst nehmen, die Sorgen teilen) eine große Rolle, das gilt besonders für traumatisierte Menschen. Viele Ehrenamtliche, die eine Einzelbetreuung übernehmen, liefern ein „Rundum-Paket“, das viel Zeit, Kraft und auch Geld kostet. Hinzu kommt, dass sich Umfang und Vielfalt der Hilfen im Laufe der Zeit ausweiten können, so dass man mehr Zeit aufwendet als ursprünglich geplant. Wenn aber eine enge persönliche Bindung entstanden ist, fällt eine Reduzierung oder gar ein Rückzug schwer: Ehrenamtliche fühlen sich verpflichtet zu helfen und können sich nicht zurückziehen, weil sie das Gefühl hätten, die Betreuten *„im Stich zu lassen“*.

Die **Übernahme bestimmter Aufgaben** erfolgt meist im Rahmen von Teams, die sich an einzelnen Standorten oder entlang bestimmter Angebote (Begegnungscafés, Willkommenstouren, Fahrräder) bildeten. Seitens der Teams werden vielfältige Unterstützungsleistungen für Geflüchtete erbracht, die sich entweder auf den Standort insgesamt beziehen (Infrastruktur, Freizeitgestaltung etc.) oder individuelle Hilfen sind. Dazu kommen Organisation und Koordination der Angebote und der Ehrenamtlichen sowie Kontakte zu den Hauptamtlichen. Die Versuche, auch Pläne für die Geflüchteten zu erstellen (insbesondere Putzpläne), scheitern meist. Die Standortteams sichern somit auch eine „Rundum“-Versorgung, allerdings mit einem weniger intensiven persönlichen Kontakt und geteilter Verantwortung für die Geflüchteten.

Ehrenamtliche entscheiden sich i.d.R. bewusst für eine der beiden Varianten, dennoch sind die Übergänge fließend – so entwickeln sich auch im Team besondere Beziehungen zu einzelnen Geflüchteten oder man übernimmt zusätzlich zur Einzelbetreuung noch eine bestimmte Aufgabe. Daher ist es wenig verwunderlich, dass die meisten Interviewten Erfahrungen in beiden Bereichen gemacht haben. Und es überrascht nicht, dass sich Ehrenamtliche selbst überfordern. Daher ist auf Selbstfürsorge und den Schutz vor Selbstausbeutung zu achten.

### 1.3 Erwartungen der Ehrenamtlichen

Mit dem Engagement in der Flüchtlingshilfe sind ganz unterschiedliche Erwartungen verbundenen: Es soll zur **persönlichen Entwicklung** beitragen, das eigene Leben bereichern und die Neugierde befriedigen. Die **Tätigkeit** sollte sinnvoll sein, den eigenen Interessen und Fähigkeiten entsprechen, nachgefragt werden und möglichst erfolgreich sein. Zudem erwarten Ehrenamtliche, dass die Arbeit organisiert und koordiniert wird – was gerade in den Krisenmonaten 2015/16 oft zu wünschen übrig ließ. Die Mehrzahl der Erwartungen richtet sich an die **Geflüchteten**, sie sollten:

- die Angebote der Ehrenamtlichen annehmen und die angebotene Hilfe abrufen;
- ihre Chancen erkennen und nutzen, nicht nur passiv auf Hilfe warten, sondern auch selbst aktiv werden;
- eine (stärkere) Integrationsbereitschaft zeigen: Wenn sie in Deutschland bleiben möchten, dann sollten sie sich etwas anpassen und nicht einfach weiterleben wie zu Hause;
- Interesse und Motivation zeigen, erwartet werden eine aktive Mitarbeit, eine gewisse Anstrengungsbereitschaft und zunehmende Selbstständigkeit;
- die angebotenen Unterstützungen erfolgreich durchlaufen und z.B. Deutsch lernen und Prüfungen bestehen;
- erfolgreich und freundlich, aber nicht unbedingt dankbar sein, wichtiger ist für Ehrenamtliche, das Geflüchtete „ehrlich“ zu ihnen sind und immer wieder neue „Geschichten erzählen“.

Die Mehrheit der Interviewten hatte erwartet, dass es schneller geht mit der Integration. Und es zeigt sich ein Grundproblem der Flüchtlingshilfe: Die Helfenden haben ihre Erwartungen und ihre Angebote nicht mit den Geflüchteten abgestimmt, sondern recht

einseitig entwickelt, was u.a. an Kommunikationsproblemen lag. Und nun passen Angebote und Nachfrage nicht immer zusammen. Deutlich wird: Die Ehrenamtlichen geben etwas, sie tun dies freiwillig und unbezahlt, sie verhalten sich also stark altruistisch. Aber sie bringen auch Erwartungen mit, die sich an Geflüchtete, an andere Ehrenamtliche und an Hauptamtliche richten. Werden diese nicht erfüllt, kann das zu Enttäuschungen bis hin zum Abbruch des Engagements führen.

#### 1.4 Der „Lohn der guten Tat“: Gegengaben von Geflüchteten und anderen

Wir sind in dieser Studie davon ausgegangen, dass austarierte Beziehungen zwischen Ehrenamtlichen und Geflüchteten wichtig sind, denn nur wenn die Balance von Geben und Nehmen gelingt, sind beide Seiten dauerhaft zufrieden und entwickeln eine längerfristige Beziehung. Während die Ehrenamtlichen viel geben, sind ihre Erwartungen an eine Gegengabe niedrig und sie richten sich nicht nur an Geflüchtete. Andererseits ist es für Geflüchtete oft von großer Bedeutung, selbst etwas zurück zu geben, um damit eine Balance herzustellen. Welche „Gegengaben“ erhalten die Engagierten – von Geflüchteten und anderen?

Die **Gegengaben der Geflüchteten** bestehen vor allem aus Einladungen zum Essen. Einige erhalten Geschenke, die oft als zu teuer erlebt werden. Der emotionale Lohn besteht in Dankbarkeit, vor allem aber in einem wachsenden Vertrauensverhältnis, in persönlichen Bindungen und Freundschaften. Oft fällt es den Ehrenamtlichen schwer, die Gegengaben der Geflüchteten als solche zu erkennen und zu schätzen. Oder die Gegengaben werden abgelehnt. In der Folge kommt es zu Irritationen und nicht selten zum Rückzug. Daher müsste die kulturelle Dimension stärker berücksichtigt und ein Verständnis für die unterschiedlichen Gaben entwickelt werden.

Das **Engagement** wird **als selbstbelohnende Tätigkeit** erlebt: Die ehrenamtliche Arbeit selbst ist der Lohn, weil sie sinnvoll ist und man gebraucht wird, weil sie die persönliche Entwicklung fördert und Spaß macht, weil sie den inneren Werten und religiösen Überzeugungen entspricht. Das Engagement tut gut und wirkt sich positiv auf die eigene Gesundheit aus. Das gilt vor allem dann, wenn das Engagement eine **erfolgreiche Arbeit** bedeutet: Der Lohn besteht darin, dass die eigenen Kompetenzen nutzbringend eingesetzt werden konnten und die Geflüchteten davon profitierten. Hat die Mühe sich also gelohnt, dann erfüllt das die Ehrenamtlichen mit Stolz. Und schließlich kommt den **Beziehungen der Engagierten** untereinander eine nicht zu unterschätzende Bedeutung zu. Man lernt im Rahmen des Engagements nicht nur Geflüchtete, sondern auch viele Weinheimer\*innen kennen, die Zusammenarbeit macht Spaß, Freundschaften entstehen. Das alles macht die Arbeit lohnend und motiviert zum Weitermachen.

Die Interviews zeigten, dass es neben den Geschenken und Gegengaben der Geflüchteten auch andere Belohnungen für das Engagement gibt, die dazu beitragen, dieses fortzusetzen.

## 1.5 Das Engagement läuft gut, ist erfolgreich und wird fortgesetzt

In den vergangenen fünf Jahren gab es in Weinheim ein starkes, aber zunehmend rückläufiges Engagement für Geflüchtete. Daher ist die Frage von Bedeutung, warum Menschen weitermachen und was sie motiviert, trotz aller Schwierigkeiten durchzuhalten.

Eine zentrale Motivation der Interviewten ist der Wunsch zu helfen und entsprechend wird das eigene Engagement dann positiv bewertet, wenn man helfen konnte, die **angebotene Hilfe angenommen** und wertgeschätzt wurde. Führt die Hilfe zum Erfolg (bestandener Sprachkurs, Arbeits- oder Ausbildungsplatz etc.), dann sind die Ehrenamtlichen stolz und motiviert, weiterzumachen.

Die Geflüchteten werden selbstständiger und **benötigen weniger Hilfe**: Ehrenamtliche, die sich als „Starthelfer\*innen“ verstehen und den Geflüchteten den Weg in die neue Gesellschaft ebnen möchten, betrachten diese Entwicklung als sehr positiv. Denn sie erwarten, dass die Geflüchteten Schritt für Schritt alleine zurechtkommen und Dinge selbst erledigen können. Ihre Hilfe ist dann erfolgreich, wenn sie überflüssig wird.

In beiden Fällen zeigt sich eine Balance: Auf der einen Seite die angebotene und angenommene Unterstützung, auf der anderen Seite die Nutzung und der Erfolg der Unterstützung, die als Gegengaben zu betrachten sind. Auch wenn der Erfolg das Ende der Betreuung bedeuten kann, so bleibt doch oft eine freundschaftliche Beziehung bestehen – und Engagierte können sich anderen Geflüchteten zuwenden. Problematisch wird es dagegen, wenn ein Dissens hinsichtlich der benötigten Hilfe besteht: Manchmal halten Ehrenamtliche weitere Unterstützung für notwendig, aber die Geflüchteten lehnen diese ab. Umgekehrt fühlen sich Ehrenamtliche „ausgenutzt“, wenn Geflüchtete Hilfe nachfragen, obwohl sie die Dinge auch alleine regeln könnten. In beiden Fällen kann es zu Beziehungsabbrüchen kommen, Erfolg und Scheitern liegen eng beieinander.

Positiv wirkt sich die Haltung der Ehrenamtlichen aus: Selbstdisziplin, Grenzen setzen, realistische Erwartungen und ein hohes Maß an Toleranz tragen zum Erfolg und zur Zufriedenheit mit der Arbeit bei. Außerdem ist es von Vorteil, wenn man die Art der Unterstützung frei wählt und die übernommenen Aufgaben den eigenen Wünschen und Kompetenzen entsprechen.

Zum Durchhalten und Weitermachen tragen schließlich die **Beziehungen der Engagierten untereinander** bei, so entsteht z.B. in stabilen Teams oft das Gefühl einer „Verpflichtung“ weiter zu machen. Auch der bzw. die Partner\*in, der Familien- und Freundeskreis sind enorm wichtig: Trifft man hier auf Unterstützung, dann hält man eher durch, werden die ablehnenden, kritischen Stimmen lauter, dann denkt man über ein Ende des Engagements nach.

## 1.6 Das Engagement läuft weniger gut und hat keinen (großen) Erfolg

In den Interviews nehmen die Beschreibungen von weniger erfolgreichem Engagement, von kritischen Situationen und frustrierenden Erfahrungen bei allen den größten Raum ein – ganz unabhängig davon, ob das Engagement insgesamt als erfolgreich angesehen und fortgesetzt wird oder als erfolglos betrachtet und abgebrochen wurde. Die kritischen Erfahrungen resultieren vor allem aus dem direkten Umgang mit den Geflüchteten, aber auch aus der oft fehlenden oder mangelhaften Zusammenarbeit der Ehrenamtlichen untereinander und mit den Hauptamtlichen.

### Unterstützung für Geflüchtete: Probleme und Enttäuschungen für Ehrenamtliche

Im alltäglichen Umgang mit Geflüchteten haben alle Ehrenamtlichen auch Frustration und Enttäuschung erlebt, über folgende Erfahrungen wird berichtet:

- Geflüchtete lehnen die angebotene Unterstützung ab, obwohl sie nach Einschätzung der Ehrenamtlichen hilfreich wäre.
- Geflüchtete haben häufig sehr hohe Erwartungen an Tempo und Umfang der Unterstützung. Werden diese nicht erfüllt, steht schnell der Vorwurf im Raum: „Mir hilft keiner!“ Diese Haltung stört Ehrenamtliche zunehmend.
- Viele Ehrenamtliche verstehen sich als kompetente Ratgeber\*innen, insbesondere im schulischen und beruflichen Bereich. Dennoch folgen Geflüchtete ihren Ratschlägen häufig nicht, sie haben oft sehr unrealistische Vorstellungen, zeigen sich uneinsichtig und halten an ihren Träumen fest.
- Ehrenamtliche erleben Geflüchtete häufig als passiv: Einige zeigen keine Eigeninitiative und sind nicht motiviert. Andere verfügen nicht über die notwendigen Ressourcen, um schnell Fortschritte zu erzielen.
- Frustriert zeigen sich Ehrenamtliche von der mangelnden Selbstorganisation der Geflüchteten in Gemeinschaftsunterkünften, sie bleiben meist passiv-erwartungsvoll und übernehmen keine Verantwortung.
- Einige Ehrenamtliche fühlen sich ausgenutzt, sie haben das Vertrauen in Geflüchtete verloren, weil sie diese als unehrlich erlebt haben.
- Eine große Enttäuschung für Engagierte stellt der abrupte Abbruch der Beziehung durch Geflüchtete dar, sie tauchen ab und melden sich nicht mehr.

Vor dem Hintergrund dieser Erfahrungen werden Geflüchtete als „schwierig“ eingestuft, wobei vielfach persönliche Zuschreibungen erfolgen und kulturelle Differenzen seltener als ursächlich betrachtet werden. Dies ist im Hinblick auf den Beziehungsaspekt von Bedeutung, denn Enttäuschungen, die den Personen zugeschrieben werden, stören die Balance und wirken sich negativ auf die weitere Hilfsbereitschaft aus.

### Zusammenarbeit zwischen Ehrenamtlichen untereinander und mit Hauptamtlichen

In einigen Interviews werden die mangelnde Zusammenarbeit und der fehlende Austausch unter den Ehrenamtlichen kritisch gesehen: So fragen Geflüchtete parallel bei verschiedenen Engagierten Hilfe nach – ohne das jene davon wissen, weil die Koordination fehlt. Gleichermaßen wird kritisch angemerkt, dass es kein Miteinander, sondern ein Gegeneinander von Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen gab. Als schwierig

erweist sich häufig der Kontakt zu Behörden, Ehrenamtliche zeigen sich „genervt“: Weil viele bisher nichts mit JobCenter, BAMF, Ausländerbehörde etc. zu tun hatten, sind sie von Formularen, Amtsdeutsch, rechtlichen Vorgaben etc. überfordert und es kommt nicht selten zu Konflikten.

## 1.7 Kritische Erfahrungen und die Reaktionen der Ehrenamtlichen

Wenn Ehrenamtliche sich mit den genannten kritischen Erfahrungen auseinandersetzen müssen, dann zeigen sie ein Spektrum unterschiedlicher Reaktionen und Strategien, um mit den erfahrenen Enttäuschungen umzugehen. Wird ein bestimmtes Angebot

- von Beginn an nicht genutzt, dann kann es daran liegen, dass es aktuell oder grundsätzlich nicht passt. Als Reaktion kann man **durchhalten** und darauf hoffen, dass es nur an der aktuellen Situation liegt oder man **gibt auf**.
- zunächst genutzt, dann aber nicht mehr nachgefragt, dann scheint kein entsprechender Bedarf mehr zu bestehen und das **Angebot kann eingestellt** werden.
- immer weniger genutzt, die Ehrenamtlichen haben aber den Eindruck, dass weiterhin ein entsprechender Bedarf besteht, dann versuchen sie das **Angebot entsprechend zu ändern** und an die Nachfrage anzupassen.

Werden **Angebote weniger oder nicht mehr angenommen**, dann bewertet ein Teil der Ehrenamtlichen das durchaus als positiv: Die bisherige Arbeit war so erfolgreich, dass die Geflüchteten weniger Hilfe brauchen, entsprechend kann man das Engagement reduzieren und das ist es auch eine Erleichterung. Ein anderer Teil der Ehrenamtlichen ist enttäuscht und beendet das Engagement. Wieder andere überlegen, ob kulturelle Differenzen bei der (Nicht-) Nutzung von Angeboten eine Rolle spielen und wie besser darauf reagiert werden könnte.

- Eine Strategie, um mit hohen Erwartungen und fehlender Mitwirkungsbereitschaft umzugehen, besteht darin, „**Nein-Sagen**“ zu lernen. Obwohl das für viele Ehrenamtliche schwierig ist, gehen doch einige diesen Weg und knüpfen weitere Unterstützung an Bedingungen.
- Die **Ablehnung von Unterstützung** und von Ratschlägen verweist auf kulturelle Unterschiede: Die Vorstellungen der Geflüchteten von Erfolg und Ansehen, von einem guten Leben sowie die Erwartungen der Familie weichen von den Vorstellungen der Ehrenamtlichen oft deutlich ab. Das führt zu Spannungen, zu Enttäuschungen und nicht selten zur Beendigung des Engagements.
- Wird eine Person oder eine Familie **von mehreren Ehrenamtlichen** betreut, dann wissen diese oft nichts voneinander. Diese fehlende Transparenz wird auch als mangelndes Vertrauen und fehlende Wertschätzung gedeutet und kann zum Abbruch der Betreuung führen. Ein verbesserter **Austausch** zwischen den Ehrenamtlichen könnte diese Enttäuschungen reduzieren und die knappen Ressourcen sinnvoll nutzen.

- Entwickelt sich eine **individuelle Betreuung** negativ, dann kann es zu einem Abbruch der Beziehung kommen. Brechen Ehrenamtliche den Kontakt ab, dann sehen sie die Gründe dafür (ausschließlich oder überwiegend) in der Person des Geflüchteten. Brechen Geflüchtete den Kontakt ab, dann suchen Ehrenamtliche eher bei sich selbst nach Fehlern und entwickeln Erklärungsansätze, die den Beziehungsaspekt betonen.
- In einigen Fällen kommt es zu spürbaren **Distanzierungen** der Geflüchteten und einem wachsenden Unverständnis der Ehrenamtlichen: Nachdem sich zunächst aufgrund der besseren Deutschkenntnisse die Verständigung und der Austausch verbessern, kommt es zu Ab-/Ausgrenzungsprozessen, die Kontakte schlafen ein oder werden eingeschläfert, auch weil – so könnte man dies deuten – die Unterschiede deutlicher werden und – paradoxerweise – das „Unverständnis“ mit dem Verstehen wächst.
- Kritische Erfahrungen können die **Einstellungen** der Engagierten negativ beeinflussen, so geht bei einigen die Toleranz verloren: Das betrifft z.B. die Ansprüche an die Versorgung mit Wohnungen und deren Einrichtung. Auch die Willkommenskultur wird von einigen als Fehler betrachtet, weil sie zu hohe Erwartungen weckte und falsche Signale sendete.

Ehrenamtliche machen im Verlauf ihrer Tätigkeit kritische Erfahrungen und erleben vielfältige Enttäuschungen. Sie entwickeln unterschiedliche Strategien, um damit umzugehen: Einige brechen ihr Engagement ab, andere reduzieren den Umfang, wieder andere versuchen, das Angebot an die Nachfrage und die veränderten Bedingungen anzupassen.

## 1.8 Kulturelle Unterschiede

Die Frage nach kulturellen Differenzen war im Leitfaden nicht enthalten, aber das Thema tauchte in zahlreichen Interviews auf: Die erlebten Unterschiede im Verhalten und Handeln, in den Einstellungen und Erwartungen etc. spielen eine zentrale Rolle in den Beziehungen von Ehrenamtlichen und Geflüchteten, der Umgang mit diesen Differenzen scheint zentral für das Gelingen oder Misslingen der Beziehung zu sein. In den Interviews wurden die folgenden kulturbedingten Unterschiede genannt:

- Ein wesentlicher Bestandteil jeder Kultur ist das Essen, es vermittelt ein Gefühl von Heimat und sollte daher möglichst traditionell und gemäß der religiösen Regeln zubereitet werden. Essen ist zudem *die* Gegengabe der Geflüchteten an Ehrenamtliche. Das macht Besuche gerade dann schwierig, wenn Ehrenamtliche „helfen“ wollen und nur begrenzt Zeit haben, Geflüchtete aber erst mal zusammen sitzen und gemeinsam essen wollen. Hier treffen effizienzorientierte Deutsche auf beziehungsorientierte Menschen, die offensichtlich alle Zeit der Welt haben!
- Der Umgang mit alltäglichen Dingen, mit Kleidung und Einrichtungsgegenständen, mit dem Wohnraum und dessen Umgebung weist deutliche Unterschiede auf und führt nicht selten zu Ärger: Es zeigen sich weniger Sorgfalt, sehr wenig Umweltbewusstsein und eine hohe Konsumorientierung.



- In der Kindererziehung bestehen große Unterschiede: Flüchtlingskinder erziehen sich eher gegenseitig, sie schauen wenig kontrolliert Fernsehen, spielen unablässig mit ihrem Minicomputer/Smartphone und erhalten wenig Anregung von ihren Eltern. Die Vorstellungen von Erziehung liegen oft weit auseinander, das führt auf beiden Seiten zu Irritationen. Der Umgang damit stellt Engagierte vor große Herausforderungen, die Entscheidung zwischen Toleranz, Akzeptanz und Eingreifen ist im Einzelfall ein schwieriger Abwägungsprozess. Im Zentrum stehen dabei die Lebensperspektiven der Kinder, die den Ehrenamtlichen vor allem am Herzen liegen.
- In der Berufswahl zeigen sich ebenfalls deutliche Differenzen, weil einerseits die Berufsbilder und die Anforderungen nicht vergleichbar sind und andererseits die Erwartungen an Status, Einkommen und Tätigkeiten divergieren. Deutsche und Geflüchtete haben eine je eigene Sicht auf den Berufsbereich und unterschiedliche Vorstellungen. Im Ergebnis werden Praktikumsplätze, Ausbildungsstellen und Arbeitsplätze abgelehnt, das kann für Engagierte sehr frustrierend sein und dazu führen, dass sie die Geduld verlieren und nicht weiter aktiv zu werden.
- Die Gleichstellung und Gleichbehandlung von Frauen und Männern ist in den meisten Herkunftsländern nicht gegeben – und mit entsprechenden Verhaltensweisen sorgen Geflüchtete immer wieder für Irritationen und Verärgerung nicht nur bei den weiblichen Ehrenamtlichen, sondern auch am Arbeitsplatz.
- Die Geflüchteten haben viel mit Behörden zu tun und sind i.d.R. mit ihren Briefen, Kontoauszügen u.Ä. überfordert, sie lagern alles in Plastiktüten, Schränken und Hosentaschen. Ehrenamtliche sind häufig damit beschäftigt, diese Unterlagen zu sortieren und legen Ordner an. In dieser Ordnung finden sich dann aber nur die Ehrenamtlichen, nicht aber die Geflüchteten zurecht. Plastiktüte und Ordner als unterschiedliche Ablageorte für Unterlagen sind ein gutes Sinnbild für kulturelle Differenzen und das Scheitern von Hilfe.
- Flunkern, Lügen, Hochstapeln – so erscheinen Ehrenamtlichen vielfach die Aussagen und Berichte der Geflüchteten: Sie lebten großen Häusern, hatten ein gutes Einkommen und tolle Jobs. Die Geflüchteten präsentieren sich und ihre Herkunftsfamilie im besten Licht. Und das ist kulturell gesehen auch „normal“, stößt aber auf Unglauben und wird manchmal als „Lüge“ enttarnt. Das wiederum bringt die Geflüchteten in eine schwierige Lage, weil sie das Gesicht wahren müssen.
- Daneben gibt es die Tendenz, familiäre Dinge zu verschweigen – eine Scheidung, Geschwister oder andere Verwandte in der Nähe, eine bevorstehende Hochzeit. Die Gründe dafür können ganz unterschiedlich sein, von Ehrenamtlichen werden sie als fehlendes Vertrauen betrachtet und führen nicht selten zu einer starken Kränkung. Kommen diese Dinge ans Licht und werden direkt angesprochen, dann ist es für Geflüchtete besonders peinlich.
- Ehrenamtliche spüren an vielen Stellen die Angst der Geflüchteten vor kulturellem Anpassungsdruck. Das wird daran ersichtlich, dass sie sich in die eigenen Community zurückziehen, auch wenn damit – aus Sicht der Ehrenamtlichen – eine deutliche Einschränkung der Perspektiven verbunden ist. Geflüchtete stehen oft in einem Spannungsfeld zwischen traditioneller Kultur und den Anforderungen ihrer Familie

einerseits, der hier erlebten Freiheit und den Anforderungen des Aufnahmelandes andererseits. Das macht Entscheidungen schwer vorhersehbar und stellt hohe Anforderungen an die interkulturelle Kompetenz der Ehrenamtlichen.

In den Interviews wurde deutlich, dass vielfältige kulturelle Unterschiede zwischen Herkunfts- und Aufnahmeland bestehen, die Geflüchteten und Ehrenamtlichen gleichermaßen Probleme bereiten und zum Abbruch der Beziehung führen können. Eine hohe Frustrationstoleranz, Offenheit und Kultursensibilität helfen, mit diesen Herausforderungen umzugehen.

## 1.9 Veränderungen in den vergangenen vier Jahren

Die meisten Interviewten arbeiten schon seit mehreren Jahren in der Flüchtlingshilfe, die von ihnen wahrgenommenen Veränderungen betreffen unterschiedliche Aspekte und Ebenen.

Die **Ehrenamtlichen** haben ihr Verhalten und ihre Einstellungen geändert: So sind einige gegenüber Geflüchteten vorsichtiger geworden, weil Hilfsangebote und Ratschläge oft gar nichts genützt haben. In der Folge kommt es zu Strategiewechseln: Man hält sich zurück, geht auf Distanz und wartet, bis Geflüchtete auf einen zukommen und um Hilfe nachsuchen. Ehrenamtliche gehen mit realistischeren Ansätzen an die Arbeit und schrauben ihre Erwartungen herunter. Und sie fordern die aktive Beteiligung von Geflüchteten, sie sollen einen Beitrag leisten, sich anstrengen und nicht passiv auf Hilfe warten. Ehrenamtliche haben ihre anfängliche Scheu überwunden und gute Beziehungen zu Geflüchteten entwickelt, auch wenn nicht unbedingt Freundschaften entstanden sind. Auch nach dem Ende des Engagements bleiben Kontakte erhalten, schwächen sich aber ab.

Auch Umfang und Art der Aufgaben haben sich verändert: Nach Einschätzung eines Teils der Interviewten ist es ruhiger geworden, sie haben ihr Pensum reduziert, bleiben aber weiterhin aktiv. Andere sehen sich dagegen größeren Herausforderungen gegenüber, auch weil die schwierigen Fälle bleiben. Zudem kommen weiterhin neue Flüchtlinge an und die Zahl der Ehrenamtlichen ist rückläufig, dadurch erweitert sich für einige das Aufgabenfeld. Andere sehen diese Situation zwar, schränken ihr Engagement dennoch drastisch ein. Für neu ankommende Flüchtlinge wäre es daher wichtig, neue Ehrenamtliche zu gewinnen.

Die **Geflüchteten**, die nun seit einigen Jahren in Weinheim leben, sind hier angekommen, kennen sich aus, werden selbstständiger, viele gehen arbeiten, die Kinder besuchen die Kita oder die Schule. Daher ist aus Sicht der Ehrenamtlichen weniger Hilfe notwendig. Außerdem sind eigene Communities entstanden, die Unterstützung bieten.

Die **Gesellschaft** hat es geschafft, die Geflüchteten aufzunehmen, es ist dadurch sichtbar bunter, gemischerter geworden. Die Behörden sind mittlerweile gut aufgestellt, haben Stellen geschaffen, kümmern sich um Geflüchtete und verfügen gegebenenfalls über die notwendigen Druckmittel. Die Interviewten werfen einen kritischen Blick auf die Entwicklung der letzten Jahre, auch auf die Unterstützungsangebote, sie sprechen

sich für einen differenzierten Blick auf Geflüchtete aus, fordern Anpassungen und wünschen sich einen offenen Austausch auch innerhalb der Flüchtlingshilfe.

### **1.10 Rahmenbedingungen für bürgerschaftliches Engagement**

In ihrem Engagement erhalten die Ehrenamtlichen vielfältige Unterstützung von unterschiedlicher Seite, es hängt aber letztlich von der Person selbst ab, ob sie Unterstützung sucht oder lieber alleine arbeitet und z.B. eine Einzelbetreuung übernimmt. Wichtige Unterstützer\*innen sind der AK Asyl, andere Ehrenamtliche und hier insbesondere die Standortteams sowie die Integrationsmanager\*innen. Die Mehrheit der Interviewten ist mit der angebotenen Unterstützung zufrieden, es gibt jedoch einige Kritikpunkte und Verbesserungsvorschläge. So verläuft die Zusammenarbeit nicht immer optimal, daher sollten Koordination und Austausch zwischen allen Beteiligten verbessert werden. Das sowie die Stärkung der interkulturellen Kompetenzen und der Selbstfürsorge könnten dazu beitragen, dass Ehrenamtliche sich nicht dauerhaft überfordern und ihr Engagement fortsetzen.

### **1.11 Ergebnisse**

Kommen wir zum Abschluss dieses Teils auf die Ausgangsfrage zurück: Ist Geben seliger als Nehmen? Feststellen können wir, dass das „Geben“ in Weinheim durchaus gelungen ist; die bürgerschaftlich engagierten Weinheimer\*innen haben in den vergangenen vier Jahren viel gegeben: Zeit und Geld, Empathie und Wissen, sie haben ihre Türen und ihre Herzen geöffnet und Geflüchtete bei ihrem Neustart unterstützt. Die Ehrenamtlichen schauen überwiegend stolz auf ihr Engagement zurück, aber sie sind auch ein wenig erschöpft, desillusioniert und enttäuscht. Das hat, wie wir in den Interviews erfahren konnten, vielfältige und individuell unterschiedliche Ursachen. Eine Rolle spielt dabei ganz sicher, dass das Verhältnis von Geben und Nehmen nicht austariert ist, die Balance in den Beziehungen oft fehlt. Das liegt an mangelnden „Gegengaben“, an enttäuschten Erwartungen, aber auch an kulturellen Unterschieden, die sie die Gegengaben nicht als solche erkennen lassen. Wie sehen die Geflüchteten selbst ihre Situation, wie schätzen sie ihre Beziehungen zu Ehrenamtlichen ein und wie erleben sie das Geben und Nehmen? Diesen Fragen sind wir in den Interviews mit Geflüchteten nachgegangen, deren Ergebnisse im folgenden Teil vorgestellt werden.

## **2. Analyse der Interviews mit Geflüchteten**

In diesem zweiten Teil geht es um die Geflüchteten: Mit welchen Erwartungen kamen sie nach Weinheim, welche Unterstützung haben sie von Ehrenamtlichen erhalten und wie erwidern sie die erfahrene Hilfe? Welche Erfahrungen haben sie gemacht, mit welchen Problemen haben oder hatten sie zu kämpfen und welche kulturellen Unterschiede fallen ihnen auf?

Im Zeitraum Ende November 2019 bis Januar 2020 wurden sechs leitfadengestützte Interviews mit sieben Geflüchteten durchgeführt, darunter waren fünf Männer und ein Ehepaar, das gemeinsam interviewt wurde. Von den sieben interviewten Personen

waren drei unter 30 Jahre und vier über 30 Jahre alt. Sie kamen im Zeitraum 2015 bis 2018 nach Weinheim. Die Stichprobe ist nicht repräsentativ, dennoch geben die Interviews einen guten Einblick in die Situation der Geflüchteten und zeigen unterschiedliche Erfahrungen mit Ehrenamtlichen. Anders als bei den Ehrenamtlichen stimmten nicht alle von uns angefragten Geflüchteten einem Interview zu. Alle waren mit der Aufzeichnung der Interviews einverstanden, die Zusicherung von Anonymität war für die Geflüchteten weniger wichtig. Die Interviews waren durch eine große Offenheit gekennzeichnet, allerdings gab es in einigen Fällen große Verständigungs- und Verständnisprobleme, da die Interviews ausschließlich in Deutsch und ohne Dolmetscher\*in durchgeführt wurden.

## **2.1 Neustart in Weinheim: Erwartungen der Geflüchteten**

Die zentrale Erwartung von Geflüchteten an Deutschland ist, hier einen sicheren Ort ohne Krieg und Verfolgung zu finden. Dagegen gibt es wenig konkrete Vorstellungen über den Alltag – außer dass man sich Arbeit suchen und Deutsch lernen muss. Nicht erwartet haben die Interviewten, dass sie von der Bevölkerung unterstützt werden, einige hatten sogar mit Anfeindungen gerechnet. Das große bürgerschaftliche Engagement hat alle überrascht, die erfahrene Hilfe wird sehr positiv bewertet. Zusammenfassend kann man sagen, dass die meisten keine hohen Erwartungen hatten und sich über die erfahrene Unterstützung freuen.

## **2.2 Erste Kontakte zu Ehrenamtlichen und genutzte Angebote**

Die Geflüchteten haben von Beginn an vielfältige Unterstützung von Haupt- und Ehrenamtlichen erhalten, wobei für sie zunächst kein Unterschied zwischen den beiden Gruppen erkennbar ist. Die Erinnerung an die ersten Kontakte zu Ehrenamtlichen ist nicht sehr präsent, die erste Zeit war für viele Geflüchtete chaotisch, Namen sind verloren gegangen. In manchen Fällen waren dagegen die ersten Begegnungen so prägend, dass heute noch Kontakt zu diesen Ehrenamtlichen besteht.

Alle Interviewten haben die verschiedenen Angebote wie Begegnungscafés, Willkommens-Spaziergänge, Freizeitangebote, Lern-Praxis-Werkstatt und Sprechstunden der Standortteams genutzt. Und sie haben vielfältige individuelle Unterstützung erhalten, u.a. Hilfe bei Behördenangelegenheiten und asylrechtlichen Angelegenheiten, Unterstützung im Bildungs- und Ausbildungsbereich, bei der Arbeits- und Wohnungssuche, bei Arztbesuchen und der Suche nach Kita-Plätzen, finanzielle Unterstützung in schwierigen Situationen und bei Übergängen sowie der soziale Austausch, das Reden über Sorgen und Probleme.

Die Geflüchteten nennen also eine große Zahl von erfahrenen Hilfen und Angeboten, alle haben die eine oder andere Unterstützung genutzt. Sie sprechen aber in unterschiedlicher Weise von dieser Unterstützung. Einige halten diese ganz niedrig und betonen, dass sie kaum Hilfe benötigen; zu dieser Sicht tendieren über 30-jährige Männer, die über eine Ausbildung verfügen und ihre Selbstständigkeit betonen. Andere betonen dagegen die Bedeutung der erfahrenen Hilfe, ohne die sie es nicht geschafft

hätten. Damit sind zwei Pole beschrieben, dazwischen liegen Geflüchtete, die Hilfe annehmen, diese aber auch ablehnen, wenn es ihnen zu viel wird oder sie die Angebote unpassend finden.

### **2.3. Umgang mit Unterstützungsangeboten**

Die von den Engagierten gewährten Hilfen werden von den Geflüchteten meist sehr positiv erlebt und gerne angenommen: Ohne deren Unterstützung hätten sie nicht so schnell Deutsch gelernt, keinen Ausbildungsplatz gefunden und die Prüfungen nicht bestanden, der Aufenthalt wäre nicht sicher, die Kinder nicht in der Kita etc. Wichtig sind neben der praktischen Hilfe die sozialen Kontakte und die emotionale Unterstützung: Geflüchtete finden Anschluss, es entstehen Freundschaften und enge Bindungen, manche fühlen sich als Teil der Familie der Engagierten. Dem liegt ein längerer Prozess zugrunde, in dem sich Ehrenamtliche und Geflüchtete besser kennen lernen und Vertrauen entwickeln.

Geflüchtete wissen, dass sie auf Hilfen angewiesen sind, um in Deutschland Fuß zu fassen. Dennoch kann diese Situation mit der Zeit zu einer Belastung für sie werden: Sie sind erwachsene (junge) Menschen, die ihr eigenes Leben leben wollen und durch die äußeren Umstände, die Flucht und die hohen Anforderungen einer offenen und diversen Gesellschaft daran gehindert werden. Vor diesem Hintergrund stehen sie der Unterstützung durch Ehrenamtliche oftmals ambivalent gegenüber, weil einerseits weiterhin ein Unterstützungsbedarf besteht, dieser andererseits nicht ihrem Selbstbild entspricht. Die starke und meist über einen langen Zeitraum bestehende Asymmetrie kann als narzisstische Kränkung erlebt werden. Mögliche Reaktionen sind eine Leugnung oder das Kleinreden des Unterstützungsbedarfs, die Ambivalenz gegenüber der angebotenen Hilfe und/oder der Beziehungsabbruch zu Betreuer\*innen, um die Autonomie wiederherzustellen. Die Asymmetrie kann dann leichter „ertragen“ werden, wenn deren Ende absehbar ist, wenn Geflüchtete und Ehrenamtliche gemeinsam daran arbeiten, dass dieser Zustand überwunden wird, z.B. durch den Erwerb eines Bildungsabschlusses. Eine weitere positive Strategie besteht in der sukzessiven Abnabelung: Geflüchtete erarbeiten sich Freiräume, werden selbstbewusster, bewegen sich eigenständig und brauchen nur noch gelegentlich Unterstützung: Bei Bedarf fragt der Geflüchtete um Hilfe und Rat nach und erhält diese dann auch, er muss den Ratschlägen aber nicht folgen. Damit gewinnt die Beziehung an Symmetrie.

### **2.4 Negative Erfahrungen, Probleme und Enttäuschungen**

Die Zusammenarbeit von Geflüchteten und Engagierten verläuft nicht immer reibungslos, vielmehr kommt es zu Spannungen und Problemen, dazu zählen:

- Verständnis von Hilfe: Einige der Geflüchteten erwarten umgehend eine Lösung ihrer Probleme und das möglichst ohne eigenes Zutun. Tritt nicht sofort ein Erfolg ein, sind sie enttäuscht, weil sie nach ihrer Wahrnehmung keine Unterstützung erhalten haben.

- Die Hilfe entspricht nicht dem Bedarf: Ehrenamtliche machen Angebote, die dem Bedarf generell und/oder von bestimmten Gruppen nicht entsprechen und daher nicht als Unterstützung wahrgenommen werden.
- Zu hohe Anforderungen: Ein Teil der Geflüchteten ist mit der derzeitigen Lebenssituation überfordert. Manche sind traumatisiert, andere machen sich Sorgen um ihre Familie. Daher können sie den Ratschlägen der Ehrenamtlichen nicht (immer) folgen und sind mit deren Erwartungen überfordert.
- Kontaktwünsche und Ausgrenzungserfahrungen: Wenngleich die Geflüchteten durch Ehrenamtliche viel Unterstützung erfahren, fühlen sie sich oftmals ausgegrenzt: Ein immer wieder kehrendes Thema ist der mangelnde Kontakt zu (gleichaltrigen) Deutschen, der Besuch einer „normalen“ Schule oder einen Arbeitsplatz mit Kontakten zu deutschen Kollegen.
- Persönliche Enttäuschungen und verlorenes Vertrauen: Die Geflüchteten sind oft über einen längeren Zeitraum von der Hilfe ihnen (zunächst) fremder Menschen abhängig, sie müssen Ehrenamtlichen fast blind vertrauen. Das kann gut gehen, es kann aber auch schiefgehen: Einige Geflüchtete haben negative Erfahrungen gemacht, ihnen wurde nicht geholfen, sie fühlen sich betrogen und verlieren jedes Vertrauen.
- Kommunikationsprobleme: Nach wie vor fehlt oft das interkulturelle Verständnis, aber auch die sprachliche Verständigung ist mit bzw. für einen Teil der Geflüchteten äußerst schwierig. Dadurch fehlen viele Zugänge zur gesellschaftlichen Teilhabe und die Abhängigkeit von Helfenden verfestigt sich.

Probleme zwischen Geflüchteten und Ehrenamtlichen können entstehen, wenn unterschiedliche Erwartungen aufeinandertreffen und die Kommunikation schwierig ist. Zu hohe Erwartungen an die Hilfe und zu hohe Anforderungen an die Geflüchteten führen zu wenig balancierten Beziehungen: Die „Gegenseite“ gibt zu wenig oder das Falsche, der andere ist enttäuscht, Vertrauen fehlt oder geht verloren und Beziehungen werden beendet.

## 2.5 Gegengaben und die verweigerte Annahme durch Helfende

Den Interviewten ist eine Balance zwischen Geben und Nehmen wichtig, sie wollen nicht nur Gaben annehmen, sondern auch etwas zurückgeben. Welche „Gegengaben“ bieten die Geflüchteten den Ehrenamtlichen an?

Genannt werden: Einladungen zum Essen, die aber als nicht weiter erwähnenswert eingestuft werden; praktische Unterstützung im Alltag (Einkaufen, im Haus helfen), Dolmetschen sowie Erfolge in Schule und Ausbildung. Auf der emotionalen Ebene kommen hinzu Dankbarkeit, das wachsende Vertrauen und die freundschaftlichen, fast familiären Beziehungen. Eine oft übersehene Gegengabe ist die Nutzung von Angeboten, die gemeinsam verbrachte Zeit. Die Geflüchteten sind sich aber auch darüber im Klaren, dass es derzeit schwierig für sie ist, angemessene Gegengaben zu machen. So betont ein Geflüchteter, dass er noch nicht viel zurückgeben konnte, das aber irgendwann tun möchte.

Für Geflüchtete besteht ein Problem darin, dass Ehrenamtliche immer wieder betonen, dass sie keine Gegengaben wollen bzw. diese ablehnen: Sie bieten ihre Hilfe an, diese Angebote werden aber meist nicht angenommen. Darüber hinaus ist es schwierig, angemessene Geschenke zu finden für Menschen, die aus Sicht der Geflüchteten schon alles haben.

Die Interviews machen deutlich, dass eine Balance im Geben und Nehmen i.d.R. nicht gegeben, die Beziehung nicht austariert ist. Den Geflüchteten ist diese Asymmetrie bewusst und bringt sie in eine schwierige Lage, macht es ihre Abhängigkeit von Unterstützung doch greifbar. Und es ist für sie nicht absehbar, wann und wie sie ihre „Schulden“ begleichen können.

## 2.6 Kulturelle Unterschiede

Mit der Flucht nach Deutschland verlassen Menschen ihre Heimat und sehen sich mit einer neuen Sprache und einer anderen, ihnen unbekanntem Kultur konfrontiert. Als zentrale Unterschiede nennen die Interviewten:

- Schule und Lernen: Die Geflüchteten haben in ihrer Heimat ein strenges Schulsystem erlebt, Auswendiglernen stand im Vordergrund. Hier sind sie mit eigenständigem Arbeiten konfrontiert, das sie bisher nicht kannten.
- Arbeitswelt: Die Anforderungen sind höher, die Ausbildung dauert lange und die Bewerbungsverfahren sind formaler als im Herkunftsland. Die Geflüchteten durchschauen dieses System zunächst nicht und gehen nach ihren erlernten Mustern vor, die aber wenig Erfolg bringen.
- Bedeutung religiöser Unterschiede: Diese spielen in Deutschland eine erheblich geringere Rolle, das ist ebenso ungewohnt wie die generell geringere Bedeutung der Religion im Alltag.
- Heterogenität der deutschen Bevölkerung: Hier leben Menschen unterschiedlicher Ethnien und Nationalitäten überwiegend friedlich zusammen und es ist gar nicht so einfach, „typische Deutsche“ kennen zu lernen.
- Die Familien spielen in den meisten Herkunftsländern eine deutlich größere Rolle, sie geben Orientierung, treffen Entscheidungen und sorgen füreinander, da soziale Sicherungssysteme oft fehlen. Auch in dieser Hinsicht stellt das Leben in Deutschland gerade für Alleinstehende eine große Herausforderung dar.
- Das Verhältnis von Männern und Frauen in den Herkunftsländern und hier unterscheidet sich grundlegend: Gleichberechtigung und der alltägliche Umgang miteinander sind für viele neu, das kann bei Frauen Angst erzeugen und bei Männern wie Frauen zu Verhaltensunsicherheit führen.
- ‚Typisch deutsch‘ ist die große Bedeutung von Pünktlichkeit, daran wie auch an andere Verhaltensweisen müssen sich Geflüchtete langsam gewöhnen

Die genannten und weitere kulturelle Unterschiede beeinflussen auch die Beziehungen zwischen Geflüchteten und Ehrenamtlichen auf vielfältige Weise und können zu Konflikten führen.

### 3. Ergebnisse

Seit ihrer Ankunft in Weinheim haben die interviewten Geflüchteten viel Unterstützung und Hilfe erfahren. Sie haben einen sicheren Ort gefunden, Deutsch gelernt, Arbeit gefunden und viele sind aus den Erstunterbringungen in eine Wohnung umgezogen. Sie haben sich zunehmend orientiert in der neuen Umgebung, gewinnen mehr Eigenständigkeit und ihr Selbstvertrauen ist gestärkt. Dazu hat die Unterstützung durch Ehrenamtliche einen wichtigen Beitrag geleistet. Dennoch verliefen die Beziehungen zwischen Ehrenamtlichen und Geflüchteten nicht immer ohne Probleme: Zu hohe oder andere Erwartungen führten zu Enttäuschungen, die erlebte Abhängigkeit wird als Kränkung erlebt, Kommunikationsprobleme, kulturelle Unterschiede und nicht dem Bedarf entsprechende Angebote resultieren in Spannungen bis hin zu Abbruch der Beziehung.

Mit der größeren Selbstständigkeit gehen nun die Anforderungen an die Unterstützung zurück, die Beziehungen können austariert werden, manche enden ganz, andere werden in Freundschaften „umgewandelt“. Erste Schritte sind also erfolgreich gegangen, ein Hilfebedarf bleibt aber da bestehen, wo diese nicht gelungen und wo weitere Schritte geplant sind, insbesondere im beruflichen Bereich. Für die Geflüchteten bedeutet das auch, sie haben die Chance etwas zurückzugeben, mehr Autonomie zu gewinnen und ein „normales“ Leben zu führen. Für die Ehrenamtlichen kann in den erkennbaren Erfolgen ein „Lohn“ für ihre guten Taten bestehen, sie können ihre Unterstützung reduzieren und eine zunehmende Balance in der Beziehung zu Geflüchteten erfahren. Sie sollten aber auch offen sein für die Gegengaben und den Geflüchteten die Möglichkeit geben, ihre „Schulden“ zu begleichen. Denn wenn Geben seliger ist als Nehmen, sollten beide Seiten die Chance haben, etwas zu geben.